

Saimaan ammattikorkeakoulu
Hotelli- ja ravintola-ala Imatra
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

Noora Melkko

Pop-up-hotelli Linnala: Käytännön järjestelyt

Opinnäytetyö 2017

Tiivistelmä

Noora Melkko

Pop-up-hotelli Linnala: Käytännön järjestelyt, 26 sivua, 2 liitettä

Saimaan ammattikorkeakoulu

Hotelli- ja ravintola-ala Imatra

Hotelli- ja ravintola-alan koulutus

Opinnäytetyö 2017

Ohjaaja: lehtori Satu Särkijärvi, Saimaan ammattikorkeakoulu

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli suunnitella ja toteuttaa pop-up-hotelli Saimaan ammattikorkeakoulun Linnalan kampuksen tiloihin Imatranajo viikonlopuksi 19. - 21.8.2016. Tutkimusmenetelmä tässä opinnäytetyössä oli toiminnallinen, sen tuloksena selvitettiin pop-up-hotellin avaamiseen vaadittavia lupa-asioita, työvuorolistasuunnittelua, hotellin vastaanoton ja kahvion toimintaa, asiakaspalvelua ja asiakastytytyvääisyyttä.

Teoreettinen aineisto tähän opinnäytetyöhön kerättiin aiheeseen liittyvästä kirjallisuudesta sekä internetlähteistä. Opinnäytetyön aiheen ollessa näin laaja, löytyi tiettyihin aiheisiin helposti lähteitä, kun taas toisiin aiheisiin oli haastavampaa löytää lähdeaineistoa. Teoriaosuudessa käsitellään hotellin turvallisuutta, pelastussuunnitelmaa, hotellin vastaanottoa ja kahviotoimintaa, asiakaspalvelua ja asiakastytytyvääisyyttä sekä työvuorosuunnittelua.

Opinnäytetyön tuloksena muodostui kirjallinen raportti, jossa kerrotaan vaiheittain pop-up-hotellin perustamiseen liittyviä käytännön asioita. Raportin tarkoituksena on toimia apuna mahdollisille tuleville pop-up-hotellihankkeille.

Asiasanat: pop-up, hotelli, vastaanotto, kahvio, työvuorosuunnittelu, turvallisuus, pelastussuunnitelma, asiakaspalvelu, asiakastytytyvääisyys

Abstract

Noora Melkko

Pop-up Hotel Linnala: Practical Arrangements, 26 pages, 2 appendices

Saimaa University of Applied Sciences

Faculty of Tourism and Hospitality, Imatra

Degree Programme in Hotel and Restaurant Business

Bachelors's Thesis 2017

Instructor: Ms Satu Särkijärvi, Senior Lecturer, Saimaa University of Applied Sciences

The aim of this functional thesis was to plan and implement a pop-up hotel in the facilities of Saimaa University of Applied Sciences, Linnala campus. Pop-up Hotel Linnala was supposed to be implemented on the weekend of Imatranajo, 19 – 21 August 2016.

The purpose of this thesis was to solve different permits that pop-up hotel needs before opening. Planning customer service, customer satisfaction survey, hotel reception and café was also a big part of this thesis as well as shift planning.

The theoretical part of the thesis was gathered from related literature and websites. As a result of this functional thesis a written report was formed. The report describes step-by-step the practical aspects of establishing a pop-up hotel.

Keywords: pop-up, hotel, reception, café, safety, customer service, customer satisfaction, shift planning

Sisällys

1	Johdanto.....	5
2	Toiminnallinen opinnäytetyö.....	6
3	Imatranajo.....	7
4	Pop-up-hotelli	7
5	Pelastussuunnitelma ja turvallisuus, lupa-asiat.....	8
5.1	Toimenpideilmoitus	9
5.2	Pelastussuunnitelma	10
5.3	Majoitustilojen turvallisuusvaatimukset	11
6	Vastaanotto ja kahvio	12
7	Työvuorosuunnittelu	12
8	Asiakaspalvelu.....	14
9	Asiakastyytyväisyys.....	16
10	Pop-up-hotelli Linnalan toteutus.....	18
10.1	Turvallisuus	18
10.2	Vastaanotto ja kahvio	18
10.3	Työvuorosuunnittelu	20
10.4	Asiakaspalvelu	20
10.5	Asiakastyytyväisyyskysely.....	21
11	Pohdinta ja yhteenveto.....	22
	Lähteet	25

Liitteet

- Liite 1 Asiakastyytyväisyyskysely
- Liite 2 Lehtiartikkeli

1 Johdanto

Opinnäytetyön tekijänä minulla oli vaikeuksia keksiä kiinnostavaa opinnäytetyöaihetta. Alusta pitäen olen ajatellut, että haluaisin tehdä toiminnallisen opinnäytetyön mieluummin kuin tutkimuksellisen ja enimmäkseen teoriaan pohjautuvan. Käytännön asiat ovat kiinnostavampia ja helpommin lähestyttäviä. Erilaiset tapahtumat ja niiden järjestäminen ovat kiinnostaneet aina. Tämän kiinnostuksen olin ilmaissut useasti koulutuspäällikölle, ja häneltä sain ehdotuksen lähteä toteuttamaan pop-up-hotellin järjestämistä Saimaan ammattikorkeakoulun Linnan kampukselle Imatranajo viikonlopulle 19. - 21.8.2016. Aihe kuulosti mielenkiintoiselta, ja tartuin siihen mielelläni.

Itseni lisäksi neljälle muulle opiskelijalle ehdotettiin tätä aihetta, kolme heistä lähti mukaan suunnittelemaan ja toteuttamaan pop-up-hotellia. Jokaisella opiskelijalla oli omat vastualueet ja opinnäytetyöaiheet, joihin päästiin perehtymään alun yleisten selvitysten ja lupien hankinnan jälkeen: voiko pop-up-hotellia järjestää koulun tiloissa, mitä lupia se vaatii ja mistä luvat hankitaan? Prosessin aikana kaksi opiskelijaa jättäytyi pois, joten pop-up-hotellin järjestäminen jäi kahden opiskelijan vastuulle ja näin ollen myös vastualueet laajenivat.

Omana vastualueenani ovat pop-up-hotellin käytännön järjestelyt. Käytännön järjestelyihin kuuluvat lupien hankinnat pop-up-hotellia varten, pop-up-hotellin vastaanotto ja kahviotoiminta, työntekijöiden rekrytointi ja työvuorojen teko sekä työntekijöiden perehdytys pop-up-hotelliin ja asiakaspalveluun.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on järjestää lisämajoitusta Imatranajo viikonlopulle, jonne odotettiin noin 20 000 kävijää Imatralle. Imatran sekä lähi-alueiden majoituspaikat oli varattu loppuun jo noin vuosi ennen kyseistä viikonloppua, joten lisämajoitukselle oli tarvetta. Opinnäytetyön tavoitteena on lisäksi auttaa tulevia opiskelijoita järjestämään pop-up-hotellia, joko Imatranajon tai muun tapahtuman yhteyteen.

Tämä opinnäytetyö koostuu suurimmaksi osaksi toiminnallisesta osuudesta. Opinnäytetyö on rajattu käytännön järjestelyihin, kuten pop-up-hotellin vastaanottoon ja sen yhteydessä toimiva kahvilaan, turvallisuus- ja lupa-asioihin, asia-

kastyytyväisyyskyselyyn ja työvuoroihin. Opinnäytetyössä on edellä mainituista asioista teoriaa, jonka tarkoituksena on avata asioita lukijalle.

2 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallisessa opinnäytetyössä, joka on vaihtoehto tutkimukselliselle opinnäytetyölle, toteutetaan esimerkiksi tapahtuma, tuote tai esine. Toteutusprosessista kirjoitetaan raportti, jossa tuodaan esille myös teoriapohjaa käytännön lisäksi. Näillä asioilla pyritään tuomaan esille opiskelijan hankkima ammatillinen osaaminen sekä suuntautumisalaan perehtyminen. Toiminnallinen opinnäytetyö lisää kirjoittajan ammatillista osaamista, järjestettäessä joko tapahtuma tai valmistettaessa tuote tai esine, kirjoittaja pääsee perehtymään asiaan laajemmin kuin vain teorian pohjalta.

Opinnäytetyön tulee olla työelämälähtöinen, joka on toteutettu tutkimuksellisesti ja osoittaa alan tietojen ja taitojen osaamisen. Toiminnallisessa opinnäytetyössä tutkimuksellista osiota ei vaadita, mutta opinnäytetyön täytyy pohjautua koulutusalaa ja siinä pitää tuoda ilmi ammatillinen osaaminen. Toiminnallisessa opinnäytetyössä olisi suositeltavaa löytää sopiva toimeksiantaja. Toimeksiantaja voi olla jonkin yrityksen, kerhon, järjestön tai koulun edustaja. Toimeksiantaja edistää opiskelijan halua ja motivaatiota pysyä sovitussa aikataulussa ja lisää vastuuntuntoa. Toimeksiantajan kautta on mahdollista luoda suhteita työelämään. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9 - 17.) Tässä opinnäytetyössä toimeksiantajana toimii Saimaan ammattikorkeakoulu. Pop-up-hotellin järjestäminen pohjautuu hyvin hotellialan koulutukseen. Aikatauluissa pysyminen oli tärkeää, sillä pop-up-hotellilla oli tietty ajankohta ja lupa-asiat, kuten rakennusvalvonnan toimienpideilmoitus ja pelastuslaitokselle ilmoittaminen piti hoitaa ennen pop-up-hotellin julkistamista.

Toiminnallisessa opinnäytetyössä teoreettiseksi näkökulmaksi riittää aiheeseen ja alaan liittyvät käsitteet ja niiden määrittely. Tärkeimpänä osana toiminnallisessa opinnäytetyössä on konkreettinen tuote, joten raportoinnissa tulee käydä läpi tuotteeseen johtaneet vaiheet, päätökset ja tuotteen valmistumiseen käytetyt keinot. Toiminnallisen opinnäytetyön raportista täytyy ilmetä, millainen työprosessi oli, miten opiskelija itse arvioi omaa projektia ja oppimistaan. Toimin-

nallinen opinnäytetyö voi olla useamman opiskelijan tai yhden opiskelijan toteuttama, riippuen työn laajuudesta. Useamman opiskelijan tehdessä yhdessä opinnäytetyötä, tulee työnjaon ja vastuualueiden olla selvästi jaetut. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 46 - 49, 51, 65.) Pop-up-hotelli Linnalan tapauksessa aihe oli niin laaja, että sitä jaettiin opiskelijoille. Lisäksi toinen opiskelija oli toteuttamassa pop-up-hotellia, ja hänen vastuualueinaan oli markkinointi ja hinnoittelu, minun vastuualueena käytännön järjestelyt. Päädyimme kuitenkin kirjoittamaan erilliset opinnäytetyöraportit, sillä aiheemme olivat niin laajat ja erilaiset.

3 Imatranajo

Imatranajo on katuradalla ajettava moottoripyöräkilpailu, jota järjestää Imatran Moottorikerho. Imatranajolla on pitkä historia, ensimmäinen Imatranajo järjestettiin vuonna 1962 ja viimeiset ajot olivat vuonna 1986, jolloin katurata todettiin liian vaaralliseksi kuolemantapauksen vuoksi. Imatran Moottorikerho on järjestänyt Muistojen Imatranajo tapahtumaa vuodesta 1999 parin vuoden välein. Tapahtumassa ajettiin näytösajoja ja mukana oli kuuluisia ratamoottoripyöräilijöitä, jotka olivat osallistuneet itse Imatranajoon. (Imatran Moottorikerho r.y.)

Imatranajo teki paluun 19.–21.8.2016. Tapahtuma on aina vetänyt paljon yleisöä ja nyt 30 vuoden tauon jälkeen odotettavissa oli suuri yleisöryntäys. Tapahtumaan odotettiin alustavasti 20 000 kävijää, mikä tarkoitti että lähialueen majoituspaikat olivat olleet jo pitkään varattuna kyseisenä ajankohtana. Kävijätavoitteeseen Imatran Moottorikerho pääsi helposti, kävijämäärä kaksinkertaistui odotetusta ja Imatranajossa kävijöitä oli noin 42 000. (Imatran Moottorikerho r.y.)

4 Pop-up-hotelli

Pop-up-hotelleja perustetaan yleensä jonkin yleisötapahtuman yhteyteen, kun hotellivarauksissa on niin kutsuttu piikki. Myös pienemmänkin yleisötapahtuman yhteyteen voi olla kannattavaa perustaa pop-up-hotelli. Pop-up-hotellien on tarkoitus tarjota edullisempaa majoitusta, sekä tarjota alueella lisämajoituskapasiteettia. Pop-up-hotellit ovat väliaikaisia, ja niiden rakentaminen ja purkaminen on nopeaa. (Thorpe 2009.) Pop-up-hotellin voi perustaa esimerkiksi tyhjään

toimistotilaan, olettaen että toimistotilan omistaja on yhteistyöhaluinen. Tyhjiilläkin toimistotiloilla on juoksevia kuluja, joten väliaikainen pop-up-hotelli toisi tuloja niin toimistotilan omistajalle, kuin myös pop-up-hotellin perustajalle. (Szondy 2013.)

Pop-up sanan käännös englannista suomeen on ilmetä, ilmestyä, tupsahtaa esiin, putkahtaa esiin (Rekiaro & Robinson 2011, 1213). 2010-luvulla erilaiset pop-up-liikkeet, kuten ravintolat, kaupat ja viime vuosina myös hotellit, ovat yleistyneet nopeasti. Pääperiaatteena erilaisissa pop-up-liikkeissä on se, että ne ovat väliaikaisia. Pop-up-liikkeet ovat nopeita laittaa kasaan ja purkaa. Erilaisia pop-up-kauppoja näkyy esimerkiksi kauppakeskuksissa, liiketilaan perustetaan väliaikaisesti esimerkiksi joulukauppa. Ravintolapäivä on esimerkiksi erittäin tunnettu maailmanlaajuinen ilmiö, silloin kuka tahansa yksityishenkilö voi perustaa oman ravintolan päivän ajaksi. (Ravintolapäivä 2017.)

Pop-up-hotelli Linnala oli tarkoitus järjestää Saimaan ammattikorkeakoulun Linnalan kampuksella Imatralla Imatranajon aikaan 19.–21.8.2016. Ajatuksena oli saada lisää majoituskapasiteettia Imatran alueella. Imatranajo viikonloppu oli varattu täyteen suurimmasta osasta lähialueen majoitusliikkeitä jo paljon ennen tapahtumaa. Majoitus Saimaan Ammattikorkeakoulussa oli tarkoitus järjestää luokahuoneissa. Luokahuoneissa tulee olla 3 neliometriä tilaa yhtä majoittujaa kohden, pop-up-hotelli Linnalan majoituskapasiteetti olisi ollut 50 majoittujaa (Helsingin Kaupungin Pelastuslaitos, Itä-Uudenmaan pelastuslaitos, Keski-Uudenmaan pelastuslaitos, Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos 2014). Koulumme neljä luokkaa oli varattu majoitukseen, sekä yksi luokka oli varattu vastaanoton, kahvilan ja narikan toimintaan. Majoittujille oli tarjolla koulun puolesta patjat.

5 Pelastussuunnitelma ja turvallisuus, lupa-asiat

Majoitusliikkeissä tulee henkilökunnalla ja asiakkailla olla turvallinen olo. Turvallisuuden kehittäminen on tärkeä osa-alue yritykselle. Pelastussuunnitelma ja riskien arviointi ovat erittäin tärkeässä osassa. Varautuminen yllättäviin tapahtumiin edistää henkilökunnan ammattitaitoa. Riskien arviointi aloitetaan kartoituksella, mitä suojattavaa majoitusliikkeellä on. Kartoituksen jälkeen arvioidaan mitä uhkia kyseisiin asioihin liittyy. Majoitusliikkeen suojattavat asiat ovat yleis-

sesti ihmiset, tieto, omaisuus, ympäristö ja maine. (Heljaste, Korkiamäki, Laukka, Mustonen, Peltonen & Vesterinen 2008, 14 - 15.)

Työympäristö on pidettävä turvallisena. Henkilökunnan työpisteessä tulee olla selkeä poistumistie, henkilökunnan tulee olla suojattuna mahdolliselta ulkopuoliselta uhkalta. Hotellissa vastaanottotiski on hyvä suoja työntekijän ja mahdollisen aggressiivisen asiakkaan välillä. (Heljaste ym. 2008, 28.)

Majoitusliikkeissä tulee aina ottaa huomioon, että työ on asiakaspalvelua. Asiakkaita ei tunneta etukäteen, eikä heidän toimintatavoistaan ole tietoa. Asiakkaiden kanssa saattaa tulla konflikteja, niihin on hyvä varautua ennalta. Asiakkaaseen on aina syytä suhtautua vakavasti, oli kyse sitten asiakkaan tekemästä valituksesta tai muuten kiihtyneestä asiakkaasta. Henkilökunnan on tärkeää pysyä rauhallisena eikä asiakkaasta saa provosoitua. Asiakkaan tilanteeseen olisi hyvä myös osata eläytyä ja antaa asiakkaalle empaattinen kuva itsestään. Onneksi kuitenkin suurin osa asiakkaista on hyväkäytöksisiä, eikä asiakkaiden kanssa yleensä joudu konflikteihin. (Huhtala 2004, 32.)

Pelastustoiminnassa tärkeää on erilaisten onnettomuuksien ennaltaehkäisy, esimerkiksi tulipalon sattuessa on tärkeää oikea ensisammutus ja soitto hätänumeroon, vaikka rakennus olisikin suojattu automaattisella paloilmoitinlaitteistolla. (Heljaste ym. 2008, 29.)

Pop-up-hotellia perustaessa tulee ottaa huomioon kaikki lupa-asiat, joita perustaminen vaatii. Luvat tulee olla kunnossa ennen kuin hanketta voi julkistaa. Tämän projektin aikana huomattiin heti alussa, että lupa-asiat eivät todellakaan ole mistään helpoimmasta päästä.

5.1 Toimenpideilmoitus

Sähköpostiviestein käydyssä keskustelussa Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen ja Imatran rakennusvalvonnan kanssa ilmeni, että pop-up-hotellin järjestämisestä täytyy tehdä toimenpideilmoitus rakennusvalvontaan. Toimenpideilmoituksen liitteeksi täytyy laittaa hakemus ja pohjapiirros tiloista, joihin majoitus tulee. Rakennusvalvonnan kanssa yhteistyö osoittautui meidän tapauksessa hyvin haastavaksi. Haastavaksi luvan saamisen teki se, että rakennusvalvonnalta emme

saaneet tarpeeksi apua ja ohjeistusta. Rakennusvalvonnan toimistollakaan ei tuntunut olevan tarpeeksi tietoa, kun sitä kävin kysymässä. Lupaa varten piti tehdä toimenpideilmoitus, joka maksaa 150 euroa, ja liittää siihen rakennuksen pohjapiirros. Hakemus tuli tehdä Lupapiste-palvelun kautta internetissä, mutta apua lupapisteeseen käyttöön saatiin todella huonosti, mikä aiheutti sen, että hakemus meni väärälle osastolle ja vastaus sieltä saatiin todella myöhässä. Tässä vaiheessa lupa oli jo saatu, sillä koulumme henkilökunta otti asian hoitaakseen. Lupa-asioitten selvitys aloitettiin maaliskuussa, mutta asian hoitoon kului melkein kaksi kuukautta, joten saatiin lupa laittaa hotelli myyntiin vasta toukokuun loppupuolella.

5.2 Pelastussuunnitelma

Jokaisen yrityksen pelastussuunnitelma on erilainen, riippuen yrityksen lähtökohdista ja laajuudesta. Pelastussuunnitelman sisältö määräytyy yrityksen riskitekijöiden mukaan. Vaara- ja riskitekijöiden kartoitus on tärkeää, jonka mukaan pelastussuunnitelma voidaan laatia. Pelastussuunnitelma tulee laatia vallitsevan lain, asetusten ja määräysten mukaisesti. Yrityksen johto vastaa pelastussuunnitelman laatimisesta ja sen oikeaoppisuudesta. Yrityksen kannattaa myös määrätä työntekijöiden joukosta vastuhenkilö, jolla löytyy tietoa yrityksestä ja sen riskeistä ja on valmis toimimaan erilaisissa onnettomuustilanteissa. Vastuhenkilö ja yrityksen johto ovat vastuussa pelastussuunnitelman laadinnasta ja päivittämisestä. (Rautiainen & Siiskonen 2011, 328 - 329.)

Pelastussuunnitelman kolme pääperiaatetta ovat ennakointi, riskikartoitus ja toimenpidesuunnitelma. Ennakointi on tärkeässä osassa ja koko pelastussuunnitelma pohjautuu siihen. Tulee ottaa huomioon kaikki mahdollinen mitä voi tapahtua, milloin ja miten. Riskikartoituksessa yrityksen johto yhdessä henkilökunnan kanssa käy läpi yrityksen riskit. Toimenpidesuunnitelmasta käy ilmi, miten toimitaan erilaisten vaaratilanteiden yllättäessä. Pelastussuunnitelmasta tulee käydä ilmi milloin henkilökunta itse ratkaisee vaaratilanteet ja milloin on syytä turvautua pelastuslaitokseen tai poliisiin. Pelastussuunnitelmassa on myös tärkeää käydä läpi rakennus poistumistiet ja tiedottaa missä sijaitsee koontumisalue. (Rautiainen & Siiskonen 2011, 362 - 363.)

Pop-up-hotellin täytyy laatia pelastussuunnitelma. Koulun jo olevaa pelastussuunnitelmaa voi käyttää apuna, mutta pop-up-hotellin toiminnan ajaksi täytyy laatia oma pelastussuunnitelma. Pelastussuunnitelmasta tulee käydä ilmi kokoontumispaikka mahdollisen vaaratilanteen yllättäessä, mahdollisten vaaratilanteiden ja riskien tunnistaminen, tapaturmien ja onnettomuuksien ehkäisytavat ja tilanteissa asianmukainen toimiminen. (Suomen pelastusalan keskusjärjestö.)

Pelastuslaitoksen palotarkastusinsinöörin kanssa käydyn sähköpostikeskustelun mukaan pelastuslaitokselta ei tarvitse erillisiä lupia, eikä pop-up-hotellin järjestämiselle ole esteitä. Pelastuslaitos vaati ainoastaan pelastussuunnitelman ja täytetyn tilapäismajoituslomakkeen, jotka tuli toimittaa pelastuslaitoksen 14 vuorokautta ennen majoituksen alkua. Ilmoituksen liitteenä tulee olla kiinteistön omistajan kirjallinen suostumus rakennuksen käyttöön tilapäismajoituksessa. Koulu on suojattu automaattisella paloilmoitinlaitteistolla, jonka vuoksi rakennus soveltuu tilapäismajoitukseen. Pelastuslaitos suorittaisi myös ylimääräisen palotarkastuksen ennen majoittumisen alkua, jonka hinta on 52 euroa.

5.3 Majoitustilojen turvallisuusvaatimukset

Tilat täytyy olla majoitukseen soveltuvia. Tämä otettiin huomioon majoitushuoneita valittaessa, tavalliset luokkahuoneet, joista poistettaisiin mahdollinen tietotekniikka ja muut ylimääräiset tavarat. Linnalan kampuksella mahdollisia majoituskäyttöön soveltuvia luokkahuoneita on monia, ainoastaan taidepuolen luokkahuoneet ja tietokoneluokat eivät sovellu majoituskäyttöön. Hotelli- ja ravintola-alan luokkahuoneita karsittiin kuitenkin muutamia pois sen mukaan, että majoitushuoneet olisivat lähellä toisiaan. Pelastuslaitoksen ohjeessa tilapäismajoituksen turvallisuusjärjestelyistä kokoontumistilassa määritellään, että luokkahuoneessa tapahtuvassa majoituksessa tulee olla vähintään kolme neliometriä tilaa yhtä majoittujaa kohden, jotta poistumisturvallisuus on taattu. Ensisijaisesti majoituksen tulisi tapahtua maantasokerroksessa. Meidän tapauksessa majoitustilat olivat koulurakennuksen toisessa kerroksessa, mutta myös toisessa kerroksessa on uloskäynti, jota olisi voinut käyttää hätätilanteen sattuessa. Majoittumiseen käytettävien huoneiden ovissa tulee selkeästi lukea korkein sallittu henkilömäärä kyseisessä huoneessa. Kartta poistumisteistä, alkusammutuskaluston sijainti ja toimintaohjeet erilaisissa vaaratilanteissa, kuten tulipalo, onnetto-

muus- tai sairauskohtaustilanteissa tulee myös lukea huoneen ovesta. Näiden lisäksi ohjeistuksessa tulee olla selvästi merkittynä valvojien yhteystiedot sekä kohteen tarkka osoite. (Helsingin Kaupungin Pelastuslaitos ym. 2014.)

6 Vastaanotto ja kahvio

Ensivaikutelma hotellista muodostuu asiakkaalle heti aulassa. Vastaanotto, aula-labaari tai –kahvila ja oleskelutilat sijoittuvat yleensä hotellin aulaan. Vastaanoton fyysiset tekijät, kuten siisteys ja kalusteet, vaikuttavat eniten asiakkaan viihtyvyyteen. (Rautiainen & Siiskonen 2011, 42 - 43; Rautiainen & Siiskonen 2015, 120.)

Siisteydellä ja järjestyksellä luodaan asiakkaalle kotoinen ja viihtyisä olo, oikeanlaisilla kalusteilla saadaan asiakas viihtymään vastaanotossa pidempiä aikoja ja mahdollisesti käyttämään kahviotoimintaa helpommin. Pienen hotellin vastaanotto, kun aulaa ei ole, toimii useiden tehtävien työpisteenä; asiakkaiden vastaanotto, neuvonta, oleskelutila asiakkaille, kahviotoiminta. Vastaanoton tiskiltä tulisi löytyä matkustajailmoitukset, kirjoitusaluslat, hotellin brandin kyniä, Suomen lippu-pöytäviiri, kukka-asetelma, hotellin ja ravintolan kampanjat esillä. (Rautiainen & Siiskonen 2011, 42 - 43; Rautiainen & Siiskonen 2015, 120.)

7 Työvuorosuunnittelu

Työvuorosuunnittelussa käytetään hyväksi toimialan työehtosopimusta. Työehtosopimus tarkoittaa nimensä mukaan sopimusta työnteon ehdoista. Työehtosopimuksen keskeisiä asioita ovat ehdot liittyen palkkaukseen ja erilaisiin lisiin, kuten iltalisät, yölisät ja aattolisät, työaikaan ja työsuhtevapaisiin. Osa työehtosopimuksen määräyksistä löytyy myös työlainsäädännöstä, mutta alanmukaisessa työehtosopimuksessa ne on otettu huomioon tiettyä alaa tai työtä silmällä pitäen. Työsopimuksissa työntekijä on yleensä työnantajaa heikompi osapuoli, työehtosopimus ja ammattiliitot ovat tästä syystä työntekijälle erinomainen apu. Tärkeimpänä sisältönä työehtosopimuksessa ovat sen normimääräykset. Tyyppillinen normimääräys koskee esimerkiksi palkkausta ja työaikoja. Minkälaista palkkaa työntekijän kuuluu vähintään saada, kuinka paljon työntekijällä täytyy

olla vapaa-aikaa työvuorojen välissä, kuinka monta tuntia työpäivän täytyy vähintään olla ja kuinka pitkä työpäivä saa maksimissaan olla. (Saloheimo 2008, 11 - 13, 74 - 75, 80 - 81.)

Hotelli- ja ravintola-alan ammattiliitto on Palvelualojen ammattiliitto PAM, jonka Palvelualojen ammattiliiton matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskevaa työehtosopimusta noudatetaan muun muassa kaupanalalla, kiinteistöalalla, hotelli-, ravintola- ja vapaa-ajan palvelualalla. PAMIin voi liittyä, kun työskentelee, tai on esimiehenä, yksityisellä palvelualalla, opiskelee palvelualan ammatin tai on ammatinharjoittaja tai yrittäjä. (Palvelualojen ammattiliitto 2017.)

Työvuoron tulee Palvelualojen ammattiliiton matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskevan työehtosopimuksen mukaan olla vähintään neljä tuntia ja enintään 10 tuntia pitkä. Työntekijän pyynnöstä ja suostumuksesta työpäivä voi kuitenkin olla lyhyempi tai pidempi. Kuitenkaan vuorokauden työtunnit eivät saa ylittää 16 tuntia. Työvuorojen välissä tulee olla 8 tunnin lepoaika ja peräkkäisinä 10 tunnin tai pidempien työpäivien välissä tulee olla vähintään 10 tunnin lepoaika. (Palvelualojen ammattiliitto 2014 - 2017.)

Pop-up-hotelli olisi ollut toiminnassa 19.–21.8.2016. Käytännönjärjestelyt, kuten patjojen toimitus, luokkien majoituskuntoon laitto ja ohjelappujen kiinnitys olisi hoidettu samalla viikolla 15.–18.8.2016. Viikolla olisimme pärjänneet pop-up-hotellista vastaavalla ryhmällä ja nämä käytännönasiat olisi ollut nopeat ja helppo hoitaa.

Viikonloppuna, tapahtuman aikana, olisimme tarvinneet työntekijöitä noin kuusi tekemään vuoroja. Työvuorot olisi järjestetty Palvelualojen ammattiliiton matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskevan työehtosopimuksen mukaan. Työntekijät olisi värvätty ensisijaisesti koulumme opiskelijoista, jotka olisivat saaneet työstään projektiopintopisteitä. Olisimme myös itse olleet viikonloppuun aikana suorittavassa työssä opinnäytetyökollegani Henna Räikkösen kanssa, sekä ohjaava opettajamme Satu Särkijärvi ja koulutuspäällikkö Virpi Ristimäki olivat varautuneet tekemään joitain vuoroja, jos tarve vaatii.

Koska meillä majoittujia oletettiin olevan noin 50, niin yöaikaan hotellissa tulisi olla kaksi työntekijää vuorossa. Toisen yövuorolaisen tehtävänä olisi ollut kier-

tää majoitustiloissa, varmistaen kaiken olevan kunnossa. Tämän määrittää pelastuslaitoksen laatima ohje tilapäismajoituksen turvallisuusjärjestelyistä koontumistilassa. Jos majoittujien määrä olisi jäänyt alle 30, olisi riittänyt yksi valvoja myös yöaikaan. Majoittujamäärän ylittäessä 100 majoittujaa, valvoja voidaan määrätä lisää. (Helsingin Kaupungin Pelastuslaitos ym. 2014.) Alusta lähtien olimme päättäneet, että mahdollisuuksien mukaan haluamme kaksi työntekijää jokaiseen vuoroon. Varsinkin perjantaina, kun majoittuvat saapuvat, olisi hyvä olla kaksi vastaanotossa, koska luultavasti majoittujat saapuvat samoihin aikoihin hotellille. Työntekijöiden jaksamisen ja viihtymisen kannalta kaksi työntekijää vuorossa olisi hyvä. Pop-up-hotelli olisi järjestetty nyt ensimmäistä kertaa, joten odottamattomia tilanteita voi tulla ja kaksi työntekijää vuorossa olisi tämänkin takia hyvä vaihtoehto.

Työvuorolistan tulee olla näkyvillä työntekijöille viimeistään viikko ennen kolmi-viikkoisjakson alkamista (Palvelualojen ammattiliitto 2014 - 2017). Meidän tapauksessa käytössä ei ole kolmiviikkoisjaksoa, sillä työ kestäisi vain viikonlopun ajan. Työvuorot olisivat kuitenkin olleet työntekijöiden tiedossa viikkoa ennen tapahtumaa. Työntekijöiden toiveet liittyen työvuoroihin olisi otettu huomioon, ja työvuorot olisi järjestetty niin, etteivät pop-up-hotellin työvuorot vaikuta työntekijöiden vakituisiin töihin.

8 Asiakaspalvelu

Majoituspaikassa asiakkaalle tärkeää on yöpaikan lisäksi asiakaspalvelu. Hotellin työntekijöiden täytyy olla asianosaavia ja helposti lähestyttäviä. On erittäin tärkeää, että vastaanotossa asiakaspalvelu ja kohtaaminen asiakkaiden kanssa onnistuu hyvin, sillä asiakkaalle hotellin vastaanotto on ensimmäinen kontakti hotelliin. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 120.) Onnistunut asiakaskohtaaminen alkaa mahdollisimman nopeasti tapahtuvalla asiakkaan huomioimiselle ja tervehtimisellä (Renfors & Salo 2013, 34). Pop-up-hotelli Linnalassa olisi Imatranajoviikonlopun aikana vähintään kuusi työntekijää tekemässä vuoroja, mahdollisesti enemmän, jos vapaaehtoisia olisi enemmän. Työntekijöille järjestettäisiin perehdytys, jossa käytäisiin läpi käytännönjärjestelyt, turvallisuusasiat, sisäänkirjautumiseen ja uloskirjautumiseen liittyvät asiat.

Perehdytyksessä käytäisiin myös läpi vastaanottovirkailijalle tärkeimmät ominaisuudet. Grönroosin (1990) mallissa laatuominaisuudet voidaan jakaa kuuteen; ammattitaito, asenne ja käyttäytyminen, lähestyttävyyys ja joustavuus, luottavuus ja uskottavuus, normalisointi sekä maine (Rautiainen & Siiskonen 2015, 114). Ammattitaito pop-up-hotelli Linnalassa tulisi opintojen, henkilökunnan ollessa Saimaan ammattikorkeakoulun hotelli- ja ravintola-alan opiskelijoita, sekä mahdollisen työkokemuksen kautta. Hotellivirkailijan asenteen tulee olla asiakaslähtöinen, asiakas huomioidaan ja mahdolliset ongelmat ratkaistaan. Pop-up-hotelli Linnalassa ilmapiirin tulisi olla rento, ei liian jäykkä ja virallinen. Pop-up-hotelli Linnalassa olisi kaksi työntekijää jokaisessa vuorossa, joten vastaanotossa olisi koko ajan vastaanottovirkailija asiakkaiden tavoitettavissa. Normalisointi tarkoittaa sitä, että mahdollisen ongelman sattuessa pyritään löytämään siihen uusi ratkaisu, jolla ongelma saadaan normalisoitua. Koska pop-up-hotelli Linnala järjestettäisiin ensimmäistä kertaa Imatranajo 2016 viikonloppuna, niin mainetta ei vielä ole kertynyt. Kuitenkin tavoitteena on, että asiakkaille jäisi hyvä mieli pop-up-hotellista ja asiat toimisivat, jolloin maine kasvaisi ja seuraavina vuosina asiakkaat palaisivat ja toisivat myös lisää asiakkaita. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 114.)

Asiakkaan palvelemiseen hotellissa kuuluu viisi työvaihetta. Ensimmäisenä vaiheena on varausten vastaanottaminen, joka pop-up-hotelli Linnalan tapauksessa tapahtuu internetin kautta Lyyti-varausohjelman kautta ennen hotellille saapumista. Jos vapaita paikkoja jäisi vielä viikonloppulle, voisimme myös ottaa uusia asiakkaita vastaan ja hoitaa varaukset hotellin vastaanotossa. Toisena vaiheena toimii esivalmistelut ennen asiakkaan saapumista; pop-up-hotelli Linnalan tapauksessa tämä tarkoittaa sitä, että luokat ovat valmiit majoitukseen ja vastaanotto ja kahvio ovat valmiit palvelemaan. Asiakkaiden erityistoiveet myös otetaan huomioon mahdollisuuksien mukaan. Kolmantena vaiheena on asiakkaan saapuminen hotellille. Tässä vaiheessa on tärkeintä ottaa asiakas huomioon heti hänen saapuessaan hotellille, katsekontakti ja suullinen vuorovaikutus ovat tärkeässä roolissa. Varmistetaan että varaus on tehty oikein, majoittuuko asiakas yhden vai kaksi yötä ja asiakas kirjataan saapuneeksi. Neljäntenä huolehditaan asiakkaan oleskeluun liittyviä asioita. Henkilökunnan tulee olla valmis vastaamaan asiakkaan kysymyksiin ja selvittämään esimerkiksi erilaisia kulku-

mahdollisuuksia, ajo-ohjeita tai ravintolapalveluita asiakkaan toiveiden mukaan. Viidentenä ja viimeisenä vaiheena on asiakkaan lähtö. Pop-up-hotelli Linnalan tapauksessa majoitus on maksettu etukäteen joko Lyyti-varausjärjestelmän kautta, tai vaihtoehtoisesti vastaanottoon heti varauksen tehtyä. Asiakkaalle annetaan lähtiessä mukaan asiakastyytyväisyyskysely, jonka voi täyttää paikan päällä. Jos kyselyä ei palauteta paikan päällä, niin se lähetetään asiakkaan sähköpostiin, jolloin asiakas voi vastata siihen, kun hänellä on aikaa. Asiakkaalta kysytään myös suullisesti, kuinka majoitus on sujunut ja oliko onnistunut viikonloppu. Lopuksi asiakas hyvästellään ja toivotetaan turvallista matkaa ja toivotetaan tervetulleeksi uudelleen, jos pop-up-hotelli järjestetään uudelleen. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 126 - 134.)

Mahdolliset reklamaatiot tulisi osata ottaa vastaan. Asiakas, jonka reklamaatio on hoidettu hyvin ja asiakas on saanut vastinetta valitukselleen, lähtee majoitusliikkeestä tyytyväisempänä, kuin asiakas, jolla meni kaikki hyvin saapumisesta lähtöön. (Renfors & Salo 2013, 33.)

9 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyyttä seurataan, jotta saadaan tärkeää tietoa suoraan asiakkailta tuotteen tai palvelun laadusta ja toiminnasta. Yritykset seuraavat asiakastyytyväisyyttä jatkuvasti, niin spontaanin palautteen, tyytyväisyystutkimusten kuin suosittelemäärän perusteella. Yrityksillä tulee olla useita eri palautteenantokanavia ja palautteen antamisen tulee olla asiakkaalle helppoa. Tyytyväisyyskyselyitä suoritetaan yrityksen sen hetkisille asiakkaille. Tyytyväisyystutkimuksissa keskitytään asiakkaan odotuksiin ja niiden kohtaamiseen, ei kilpailijoihin. (Bergström & Leppänen 2015, 443 - 444.)

Asiakas tarkoittaa käsitteenä joko henkilöä, yritystä tai organisaatiota. Yleisesti asiakkuus vaatii ostamista yritykseltä, jolloin syntyy asiakassuhde. Asiakastyytyväisyys syntyy kokemuksista, joita henkilölle, eli asiakkaalle, on syntynyt yhteistyön myötä yrityksen kanssa. Nämä kokemukset voidaan lajitella muun muassa seuraavasti: henkilöstökontaktit, tuotekontaktit, tukijärjestelmäkontaktit ja miljöökontaktit. Henkilöstökontakti on erittäin tärkeä osa varsinkin hotelli- ja ravintola-alalla. Erilaisia henkilöstökontakteja ovat esimerkiksi hotellin vastaan-

oton työntekijät ja ravintolan tarjoilijat. Asiakkaan tulee saada hyvää palvelua ja tuntea olonsa tervetulleeksi, näin asiakastyytyväisyys nousee. Tuotekontaktit hotelli- ja ravintola-alalla tarkoittaa esimerkiksi hotellihuoneen varustusta ja siisteyttä, ravintolan ruoka-annosta tai hotellin aamupalaa. Hotellihuoneesta tulee löytyä perustoiminnot, joita hotelli lupaa, jotta asiakas on tyytyväinen huoneeseen. Asiakastyytyväisyyttä lisää esimerkiksi jokin pieni lisämauste huoneessa, kuten tyynymenu, josta asiakas voi itse valita sopivimman tyynyn itselleen. Tuki-järjestelmäk kontakteilla tarkoitetaan atk-järjestelmiä, varaukset ja laskutus sekä esimerkiksi internetyhteyttä. Henkilöasiakkaalle näistä tärkein on toimiva ja ilmainen langaton internetyhteys. Yritysassiakkaille taas laskutusjärjestelmän toimivuus on tärkeää. Miljöökontaktit tarkoittaa sitä, mitä asiakas näkee hotellissa tai ravintolassa. Hotellin ja ravintolan yleinen siisteys ja sisustus, onko rakennus kutsuva ulkopuolelta. Asiakkaan tyytyväisenä pitämiseen riittää usein yleinen siisteys, mutta lisäarvoa asiakkaalle tuo miellyttävä sisustus ja viihtyvyys. (Rautiainen & Siiskonen 2011, 238.)

Asiakastyytyväisyys toimii yritykselle kilpailukeinona. Kun yrityksen asiakkaat ovat tyytyväisiä, syntyy mahdollisesti kestävä asiakassuhde. Varsinkin palveluun panostavat yritykset saavat asiakastyytyväisyyden valossa etumatkaa kilpailijoihin nähden. Asiakkaat kertovat kokemuksistaan eteenpäin, joten yrityksen on hyvä muistaa ottaa huomioon asiakaspalautteet. (Rautiainen & Siiskonen 2011, 238 - 239.)

Asiakastyytyväisyyden mittaamiseen on monia eri keinoja. Asiakastyytyväisyystutkimukset ja –kyselyt, henkilöstön keräämä palaute ja suora palaute ovat kolme tärkeintä keinoa. Asiakaspalautteet ovat usein spontaaneita suoria palautteita. Asiakkaat toteavat mielipiteensä esimerkiksi hotellista uloskirjautuessaan. Yrityksen työntekijöiden on siis syytä muistaa ottaa huomioon asiakkaiden sanallinen palaute. Asiakaspalvelijan on myös muistettava itse selvittää ja kysyä asiakkaan tyytyväisyys. Asiakastyytyväisyyskyselyt ja –tutkimukset ovat yleisesti laadullisia, eli kvalitatiivisia, tai määrällisiä, eli kvantitatiivisia, tutkimuksia. Määrällisillä tutkimuksilla pyritään saamaan selville asiakkaiden mielipiteitä, asenteita ja tunteita. Määrällisissä tutkimuksissa on usein valmiit vastausvaihtoehdot. Laadullisella tutkimuksella pyritään saamaan asiakkaalta enemmän tie-

toa kuin mitä saadaan kyllä ja ei vastauksilla. Tällaisia tutkimuksia ovat muun muassa puhelinkyselyt, palautelomakkeet ja henkilökohtaiset haastattelut. (Rautiainen & Siiskonen 2011, 242-250.)

10 Pop-up-hotelli Linnalan toteutus

Pop-up-hotelli Linnala oli tarkoitus järjestää 19.-21.8.2016 Saimaan ammattikorkeakoulun Linnalan kampuksella. Majoitushuoneina olisi toimineet luokahuoneet, joissa olisi ollut patjamajoitus.

Hotellin onnistumiseen olisimme tarvinneet 17 majoitusvarausta yhtä yötä kohden, eli 34 varausta yhteensä, 25.7.2016 mennessä. Tuohon päivämäärään mennessä olimme saaneet kaksi varausta, joten jouduimme tekemään päätöksen, että hotellia ei järjestetä.

10.1 Turvallisuus

Saimaan ammattikorkeakoulu on varustettu automaattisella paloilmoitinlaitteistolla. Linnalan kampuksella on oma pelastussuunnitelma, jota olisi käytetty pohjana Pop-up-hotelli Linnalan pelastussuunnitelmassa.

Pop-up-hotelli Linnalan, eli Saimaan ammattikorkeakoulun, käytäville olisi laitettu tapahtuman ajaksi ohjeistuslappuja luokkien viereen sekä sisäänpääsyille ja vastaanottoon. Ohjeistuksista olisi löytynyt tietoa missä mikäkin sijaitsee, kuten suihku- ja wc-tilat, tupakointialue, sekä kulkureitit ja alueet, jotka eivät ole majoittujien käytössä. Ohjeistuksissa olisi myös ollut tietoa, miten toimitaan erinäisissä hätätilanteissa, missä sijaitsevat hätäuloskäynnit ja missä on kokoontumisalue.

10.2 Vastaanotto ja kahvio

Pop-up hotellin vastaanotto olisi sijainnut koulurakennuksen pääovien vieressä sijaitsevassa luokkahuoneessa. Luokkahuone toimii koululla baariluokkana, joten baaritiski olisi toiminut oivana vastaanottotiskinä. Vastaanoton yhteyteen oli tarkoitus järjestää myös pienimuotoinen kahvio ja oleskelutila. Baariluokka olisi sopinut hyvin kahviotoimintaan, luokasta jo valmiiksi löytyvien kylmäkaappien

ansioista. Vuorokauden ympäri auki olevasta kahviosta majoittujat olisivat voineet ostaa pikkurahalla aamupalaa ja välipalaa, kuten kahvia, teetä, virvoitusjuomia ja pientä purtavaa.

Hotellin vastaanoton/kahvion yhteydessä olisi toiminut myös matkatavarasäilytys, johon majoittujat olisivat voineet jättää arvotavaransa. Matkatavarasäilytys olisi sijainnut vastaanoton takana olevassa erillisessä huoneessa, jota vastaanoton työntekijä pystyy koko ajan vartioimaan. Narikkamaksu ei olisi ollut käytössä.

Alun perin, kun aloimme hotellia suunnitella, ajattelimme myös anniskelua kahvioon sekä pientä terassia. Anniskelu oli ajatuksena pitkään mielessämme ja kävimme läpi kaikki mahdolliset vaihtoehdot, kuinka anniskelun kanssa kävisi. Lopputuloksena päädyimme kuitenkin siihen, että anniskeluun vaadittavat luvat tulisivat liian kalliiksi ja todennäköisesti majoittujat eivät oleskelisi niin paljon hotellilla, että alkoholin myynti olisi kannattavaa.

Aamupala vaihtoehtoja oli suunnitteluvaiheessa pari, riippuen kuinka paljon saataisiin majoittujia. Jos majoittujia olisi 50, niin koulumme ruokala olisi tarjoillut runsaan aamupalan. 50 majoittujalla olisi saatu kustannettua ruokalatyöntekijöihin menevät kulut. Alle 50 majoittujalla olisimme tarjoilleet kahviossa aamupalapusseja, joihin olisi kuulunut sämpylä, pillimehu, hedelmä ja jugurtti. Aamupala olisi ollut majoittujien ostettavissa paikan päällä. Kahviotuotteiden ja aamupalapussin hinta olisi pidetty kohtuullisena, eikä niilläkään olisi haettu erityistä voittoa.

Kahvion tuotteet olisi ostettu koulun vieressä sijaitsevasta marketista. Kahvion tuotteisiin olisi kuulunut täytetyt sämpylät, hedelmät, jugurtit, kahvi, tee, virvoitusjuomat, pillimehut ja suklaapatukat. Sämpylöiden täytteenä olisi toiminut margariini, kinkku, juusto, tomaatti, kurkku ja salaatti. Erityisruokavaliot olisi otettu huomioon niin, että tuotteet olisi olleet laktoosittomia sekä kasvisruokavaliota noudattaville olisi tehty erikseen sämpylät. Tuotteiden menekki olisi arvioitu sen mukaan, kuinka paljon majoittujia olisi.

10.3 Työvuorosuunnittelu

Maanantaina 15.8.2016 olisimme pop-up-hotelli Linnalasta vastaavan tiimin kanssa aloittaneet järjestelyt Saimaan ammattikorkeakoulun tiloissa ja olisimme jatkaneet valmisteluita torstaihin 18.8.2016 asti. Majoitukseen tarkoitetut luokahuoneet olisi tyhjennetty ylimääräisestä tavarasta, jota ei majoituksen aikana tarvitse. Käytävillä ja majoitusluokkien oviin olisi laitettu ohjeistuslappuja, kuten hätätilanteessa toimiminen, majoittujien kulkureitit, suihku- ja wc-tilat sekä tupakointialue olisi merkattu. Olisimme myös hakeneet patjat Saimaan ammattikorkeakoulun Skinnarilan kampukselta. Torstaina 18.8.2016 olisi järjestetty pop-up-hotellin henkilökunnan perehdytys hotellin toimintaan ja asiakaspalveluun.

Perjantaina 19.8.2016 majoittujat olisivat saapuneet päivän ja illan aikana. Perjantain työvuorot oli suunniteltu niin, että vuorossa olisi ollut koko päivän ja illan ajan vähintään yksi henkilö, joka on ollut mukana suunnittelemassa pop-up-hotellia alusta lähtien. Päivällä kello 12 ja 16 välillä odotettiin suurimman osan majoittujista saapuvan, joten silloin olisi tärkeää, että paikalla olisi pop-up-hotellin järjestäjät. Lauantain oletettiin olevan helpompi päivä, sillä majoittujat olivat jo saapuneet ja kirjautuneet sisään. Lauantaina työvuorossa pääasiallisesti siis hoidettaisiin kahviotoimintaa ja neuvottaisiin majoittujia heidän ongelmiaan. Sunnuntaina majoittujat lähtisivät ja kirjautuisivat ulos. Ulos kirjautuessa olisi annettu asiakastyytyväisyyskyselyt, joka on minun vastuualuettani, tästä syystä olisin ollut itse vuorossa silloin.

10.4 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelu on erittäin tärkeä osa hotellin palvelua ja asiakkaan kokemusta. Pop-up-hotellin työntekijöille olisi pidetty perehdytys asiakaspalveluun torstaina 18.8.2016. Perehdytyksessä olisi käyty läpi eri työvaiheet ja asiakaspalvelun ominaisuudet. Mahdolliset reklamaatiot ja niiden hoito olisi käyty läpi niin, että jokaisella pop-up-hotellin työntekijällä olisi samankaltaiset ratkaisut mahdollisiin hyvityksiin.

Pop-up-hotellin henkilökunnan olisi ollut tärkeää tietää mitä kaupungissa tapahtuu. Imatranajo olisi päätapahtuma majoittujille, mutta kaupungissa järjestettiin myös iltatapahtuma Pitstop party festivaali Saimaan ammattikorkeakoulun lähel-

lä sijaitsevassa Virranpuistossa. Imatranajon ja Pitstop partyn lisäksi kaupungissa oli muita pienempiä tapahtumia esimerkiksi baareissa. Henkilökunta olisi osannut kertoa majoittujille erilaisista tapahtumista ja suositella esimerkiksi ravintoloita, baareja ja yökerhoja majoittujien mieltymysten mukaan.

Perustietous pop-up-hotellin henkilökunnalla olisi ollut jo valmiiksi, sillä henkilökunta olisi koostunut Saimaan ammattikorkeakoulun opiskelijoista. Perekädytyksessä olisi lähinnä käyty juuri pop-up-hotelli Linnalan asioita sekä muistutettu yleisistä asiakaspalvelun pääperiaatteista.

10.5 Asiakastyytyväisyyskysely

Pop-up-hotelli Linnalan asiakastyytyväisyyskysely (Liite 1) olisi toteutettu sekä paperiversiona hotellilla, että internetissä webropol kyselyllä. Tapahtuman jälkeisenä maanantaina 22.8.2016 kyselylinkki webropoliin olisi lähetetty sähköpostitse asiakkaille, jotka eivät hotellilla vastanneet. Viikon kuluttua vastaamattomille asiakkaille olisi lähetetty muistutusviesti kyselystä. Tarkoitus olisi saada totuudenmukaiset vastaukset, joten asiakastyytyväisyyskyselyn lähettämistä ei kannata viivyttää. Majoituskapasiteetin ollessa vain 50 henkilöä, olisi asiakastyytyväisyyskysely lähetetty kaikille asiakkaille.

Kyselyssä olisi ollut käytössä strukturoidut kysymykset ja muutamia avoimia kysymyksiä. Avoimet kysymykset sopivat paremmin selvittämään asiakkaiden mielipiteitä, mutta avoimet kysymykset ovat haastavia, kun asiakkaat eivät välttämättä jaksa kirjoittaa totuudenmukaisesti. Strukturoidut kysymykset ovat taas liian helppoja asiakkaille vain nopeasti ympyröidä jokin vastaus eikä ne välttämättä kerro tarvittavaa lisäinfoa. Strukturoituja kysymyksiä on kuitenkin helpompi käsitellä.

Kyselyllä oli tarkoitus saada tietoa asiakkaiden mielipiteistä pop-up hotelliamme ja sen toimintaa kohtaan. Tärkeinä kohtina olisivat olleet markkinointiin, palveluun ja toteutukseen liittyvät kysymykset. Vastaukset auttaisivat mahdollisia tulevia hankkeita.

Vastauksia käytäisi läpi niin, että niistä saataisiin mahdollisimman paljon hyötyä seuraaviin mahdollisiin projekteihin. Asiakkailta olisi mahdollisuus saada mielipi-

teitä ja parannusehdotuksia, jotta tulevia projekteja voitaisiin parantaa. Kyselyllä helpotettaisiin myös tulevien opiskelijoiden hankkeita.

11 Pohdinta ja yhteenveto

Opinnäytetyön aiheen valinta oli vaikeaa. Kun sain tammikuussa 2016 ehdotuksen lähteä toteuttamaan pop-up-hotellia Imatranajo-viikonlopuksi, lähdin projektiin mielelläni. Toiminnallinen opinnäytetyö on ollut jo opintojeni alusta lähtien mielenkiintoisin tutkimusmenetelmä. Itselleni on mielekkäämpää päästä tekemään konkreettisesti asioita, kuin istua tietokoneen ääressä tutkimassa erilaisia tilastoja.

Harmillisesti tämän opinnäytetyön kanssa kävi niin, ettei varauksia pop-up-hotelliin tullut tarpeeksi määräaikaan mennessä, joten jouduimme perumaan pop-up-hotellin toteutuksen. Ikävästä käänteestä huolimatta sain tehdä aiheesta opinnäytetyön. Toteutuksen jäädessä pois, mielenkiinto pieneni tähän projektiin. Ei ollut enää tiukkoja deadlineja, koska pop-up-hotelli ei ollut toiminnassa. Mielenkiinnon häviämisen vuoksi jouduin miettimään, jatkanko tämän aiheen kanssa vai valitsenko toisen aiheen. Päädyin jatkamaan tämän aiheen parissa, sillä sitä olin jo puoli vuotta ehtinyt suunnitella ja aihe oli, vaikkei lopulta toteutunutkaan, kiinnostava.

Tammikuussa 2016 pidimme ohjaavan opettajani, Saimaan ammattikorkeakoulun hotelli- ja ravintola-alan koulutuspäällikön ja neljän muun opiskelijan kanssa palaveria pop-up-hotellin perustamisesta. Itseni lisäksi kolme opiskelijaa lähti projektiin mukaan. Teimme opiskelijoiden kanssa työnjaon, ja kaikkien oli tarkoitus kirjoittaa omat opinnäytetyöt. Projektin edetessä kaksi opiskelijaa jättäytyi pop-up-hotellihankkeesta pois, joten koko toteutus ja suunnittelu jäi minulle ja toiselle opiskelijalle. Pois jääneiden opiskelijoiden vastuualueet jaettiin meille kahdelle meidän omien vastuualueiden lisäksi.

Minun aiheekseni muodostui ”palapeli” käytännön asioista. Ensimmäisenä vaiheena minulla oli selvittää, mitä lupia tämä hanke vaatii ja mistä lupia haetaan. Otin yhteyttä pelastuslaitokseen ja sieltä sain hyvin tietoa, ja yhteistyö sujui erittäin hyvin. Pelastuslaitoksen puolelta lupia ei tarvinnut hakea, sillä Saimaan

ammattikorkeakoulun Linnalan kampuksella on automaattinen paloilmoitinlaitteisto. Pelastussuunnitelma olisi pitänyt pop-up-hotellia varten tehdä, mutta pohjana olisi toiminut Saimaan ammattikorkeakoulun Linnalan kampuksen jo olemassa oleva pelastussuunnitelma. Pelastuslaitokselle olisi toimitettu pelastussuunnitelma ja tilapäismajoituslomake 14 vuorokautta ennen tapahtumaa. Pelastuslaitos olisi suorittanut ennen tapahtumaa ylimääräisen palotarkastuksen koululla, joka olisi maksanut 52 euroa.

Pelastuslaitoksen kautta sain tiedon, että kaupungin rakennusvalvonnalle tulee tehdä toimenpideilmoitus. Olin yhteydessä kaupungin rakennusvalvontaan, ja sieltä kehoitettiin laittamaan lupapisteen kautta toimenpideilmoitus. Rakennusvalvonnan ja lupapisteen kanssa yhteistyö ei sujunut mallikkaasti. Pop-up-hotellit ovat suhteellisen uusi ilmiö, ja tämän huomasin myös rakennusvalvonnan kanssa toimiessani. Rakennusvalvonnan toimistolla minua ei osattu auttaa. Lupapisteen kautta laitoin neuvontapyyynnön sekä tein toimenpideilmoituksen. Vastausta ei kuulunut, joten jouduin kääntymään koulumme henkilökunnan puoleen. Koulumme henkilökunta onneksi sai asian järjestymään ja saimme luvan jatkaa projektia.

Lupien ja pop-up-hotellin järjestymisen varmistuttua laitoimme pop-up-hotellin myyntiin Lyyti-varausjärjestelmään. Opiskelijakollegani oli vastuussa markkinoinnista ja hän aloitti markkinoinnin. Määräaikana meillä oli 25.7.2016, johon mennessä olisimme tarvinneet yhteensä 34 varausta, eli 17 varausta yhtä yötä kohden. Olimme saaneet määräaikaan mennessä kahdelta henkilöltä kahden yön varaukset. Jouduimme tekemään päätöksen, että pop-up-hotellia ei järjestetä. Aika, joka odotettiin varauksia, meni kollegallani markkinointiin, ja minun tehtäväni oli miettiä ja suunnitella vastaanottoa, henkilökuntaa ja työvuorolistoja, kahviotoimintaa ja sen tuotteita. Pop-up-hotellin peruuntumisen johdosta en päässyt kunnolla konkreettisesti tekemään asioita, sen sijaan suunnittelin ja valmistauduin pop-up-hotellin järjestämiseen. Peruuntuminen harmitti erityisesti juuri sen takia, etten päässyt tositoimiin.

Tästä projektista opin sen, että tällaisiin hankkeisiin kannattaa varata enemmän aikaa. Varsinkin, kun olimme järjestämässä tämän tapaista hanketta ensimmäistä kertaa, alle puoli vuotta ei ole riittävä aika. Pop-up-hotellin järjestämi-

seen tarvitaan paljon yhteistyöhenkilöitä ja tietoa, mistä haetaan luvat, mihin asiasta tarvitsee ilmoittaa, mistä saadaan patjat majoitusta varten yms. Kaiken tämän lisäksi pitää myös ehtiä markkinoimaan ja saamaan ihmiset tietoisiksi pop-up-hotellista.

Pop-up-hotellia järjestäessä opin paljon asioita liittyen lupiin, joita tilapäismajoitus vaatii. Ymmärsin myös luvanhakuprosessissa sen, että vaikka kyseessä olisi yksi lupa, kannattaa varata aikaa sen hakemiseen. Lupien saanti ei aina välttämättä ole niin nopeaa ja sujuvaa kuin voisi kuvitella.

Pop-up-hotellihankkeen peruuntumisen vuoksi en päässyt kunnolla aiheeni toiminnalliseen osaan kiinni. Tämä harmittaa sen vuoksi, että myös opinnäytetyön tuoma oppi jäi vaillinaiseksi. Olisi ollut mukavaa päästä kunnolla suunnittelemaan työvuoroja ja perehdyttämään henkilökuntaa pop-up-hotellin toimintaan. Asiakastyytyväisyyskysely olisi ollut mielenkiintoista saada tutkittavaksi ja ottaa kyselyn tuloksista oppia. Toimivan vastaanoton ja kahvion toteuttaminen baari- luokkaan olisi myös ollut kiinnostava kokemus.

Miksi pop-up-hotelliin ei sitten tullut tarpeeksi varauksia? Mielestäni markkinointi oli onnistunut, pop-up-hotellia mainostettiin muun muassa lehdissä, moottori-pyöräkerhoissa ja facebookissa. Uskon, että pop-up-hotellin kohtaloksi muodostui se, että ihmiset pitivät koulun patjamajoitusta viimeisenä vaihtoehtona majoitukseen (Liite 2). Mahdollisille majoittujille 30 euroa yhdestä yöstä, koulun lattialla patjalla nukkuen, on voinut tuntua kalliilta. Pop-up-hotelli Linnalaan olisi varattu majoitus vasta, kun kaikki muut vaihtoehtoiset majoituspaikat olisivat varmasti olleet täynnä.

Mielenkiintoisena jatkotutkimuksen aiheena voisi olla erilaisten festivaali- ja tapahtumakävijöiden majoituskäyttäytyminen. Minkälaisia majoitusvaihtoehtoja he suosivat? Miten koululla tapahtuvan patjamajoituksen saisi houkuttelevaksi?

Lähteet

Bergström, S. & Leppänen, A. 2015. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Heljaste, J., Korkiamäki, J., Laukkala, H., Mustonen, J., Peltonen, J. & Vesterinen, P. 2008. Yrityksen turvallisuusopas. Gummerus Kirjapaino Oy.

Helsingin Kaupungin Pelastuslaitos, Itä-Uudenmaan pelastuslaitos, Keski-Uudenmaan pelastuslaitos, Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos 2014, Ohje tilapäismajoituksen turvallisuusjärjestelyistä kokoontumistilassa. http://www.hel.fi/static/liitteet/pela/Ohje_tilapaismajoituksen_turvallisuusjarjestelyista_kokoontumistilassa.pdf. Luettu 19.10.2016

Huhtala, J. 2004. Majoitusliikkeen turvallisuusriskit ja riskienhallinta. Helsinki: Edita Prima Oy.

Imatran moottorikerho r.y., www.imk.fi. Luettu 4.10.2016

Palvelualojen Ammattiliitto, Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva työntekijöiden työehtosopimus 1.5.2014-31.1.2017.

Palvelualojen Ammattiliitto 2017, Kuka voi liittyä PAMIin, <https://www.pam.fi/wiki/kuka-voi-liittyä-pamiin.html>. Luettu 21.11.2017

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2011. Hotellin asiakasliikenne ja kannattavuus. Vantaa: Hansaprint Oy.

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2015. Majoitustoiminta ja palveluosaaminen. Vantaa: Hansaprint Oy.

Ravintolapäivä <http://www.restaurantday.org/fi/>. Luettu 27.11.2017

Rekiaro, I. & Robinson, D. 2011. Suomi-englanti-suomi sanakirja. Juva: Bookwell Oy.

Renfors, S. & Salo, V. 2013. Onnistunut asiakaskohtaaminen matkailu- ja ravintola-alalla. Eura: Eura Print.

Saloheimo, J. 2008. Työehtosopimusoikeuden perusteet. Gummerus Kirjapaino Oy.

Suomen pelastusalan keskusjärjestö. Suunnitelmallista turvallisuutta, <http://www.spek.fi/Suomeksi/Turvatietaa/Pelastussuunnitelma>. Luettu 23.10.2017

Szondy 2013. Pink Cloud's Pop-Up Hotel could turn empty offices into chic accommodation, <https://newatlas.com/pink-cloud-pop-up-hotel/27855/>. Luettu 8.12.2017.

Thorpe 2009. Pop-up hotels set to provide cheap temporary rooms, <https://www.theguardian.com/travel/2009/nov/22/pop-up-hotels-travel>. Luettu 27.11.2017

Vilkka, A. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Kustannusosakeyhtiö Tammi. Gummerus Kirjapaino Oy.

Pop-Up hotelli Linnala: Asiakastyytyväisyyskysely

Kiitos, että valitsit Pop-Up hotelli Linnalan! Järjestäjille olisi ensiarvoisen tärkeää saada Teidän mielipiteenne kokemuksestanne Pop-Up hotelli Linnalassa. Toivomme rehellisiä vastauksia, jotta voimme oppia tästä hankkeesta.

1. Mitä kautta sait tiedon Pop-Up hotelli Linnalasta?
 - a) Facebook
 - b) Lehtiartikkeli
 - c) Moottoripyöräkerho
 - d) Muu, mikä?
2. Miksi valitsit juuri Pop-Up hotelli Linnalan?
 - a) Sijainti
 - b) Hinta
 - c) Ei muita vapaita majoitusvaihtoehtoja
 - d) Muu, mikä?
3. Oliko majoituksen varaaminen toimivaa Lyytin kautta?
 - a) Sujuvaa
 - b) Haastavaa
4. Miten koit majoituksen maksamisen heti varauksen yhteydessä?
 - a) Hyvä asia
 - b) Mieluummin paikan päällä
5. Saitko tarpeeksi tietoa majoituspalvelusta?
 - a) Infoa oli tarpeeksi
 - b) Infoa olisi voinut olla enemmän
 - c) Infoa oli liian vähän

6. Oliko asiakaspalvelu onnistunutta?
 - a) Asiakaspalvelu oli erinomaista
 - b) Asiakaspalvelu oli hyvää
 - c) Asiakaspalvelussa oli parannettavaa
 - d) Asiakaspalvelu oli huonoa
7. Miten voisimme parantaa palveluamme tulevissa tapahtumissa?
8. Miten koit majoituksen hinnan verrattuna saatuun kokemukseen?
9. Miten koit kahvilan hinta/laatu suhteen? Oliko tuotteilla sopivat hinnat verrattuna laatuun vai oliko tuotteet mielestäsi ylihinnoiteltu/halpoja?
10. Vastasiko hotelli odotuksianne?
11. Voisitteko majoittua uudelleen Pop-Up hotelli Linnalassa?
12. Risut ja Ruusut

Nimi:

Kiitos vastauksistanne!

